Ley de Protección al Consumidor y al Usuario

Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela Caracas, 4 de mayo de 2004.

Nº 37.930

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DECRETA

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y AL USUARIO

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Objeto de la Ley

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación así como establecer los ilícitos administrativos y penales y los procedimientos para el resarcimiento de los daños sufridos por causa de los proveedores de bienes y servicios y para la aplicación de las sanciones a quienes violenten los derechos de los consumidores y usuarios.

Materia de Orden Público

Artículo 2.- Las disposiciones de la presente ley son de orden público e irrenunciable por las partes.

Ámbito de Aplicación

Artículo 3. - Quedan sujetos a las disposiciones de la presente Ley, todos los actos jurídicos, celebrados entre proveedores de bienes y servicios y consumidores y usuarios, relativos a la adquisición y arrendamiento de bienes, a la contratación de servicios públicos o privados y cualquier otro negocio jurídico de interés económico para las partes."

Definiciones de los sujetos de la Ley

Artículo 4.- Para los efectos de la presente ley se denominará:

Consumidor: Toda persona natural que adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza como destinatario final.

Usuario: Toda persona natural o jurídica, que utilice o disfrute servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores y usuarios.

Las personas naturales y jurídicas que, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, usen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en los procesos de producción, transformación y comercialización, no tendrán el carácter de consumidores y usuarios.

Bienes y Servicios de Primera Necesidad

Artículo 5.- A los efectos de esta Ley se consideran bienes y servicios de primera necesidad aquellos que por esenciales e indispensables para la población, determine expresamente mediante Decreto, el Presidente de la República en Consejos de Ministros. En este sentido, el Ejecutivo Nacional cuando las circunstancias económicas y sociales así lo requieran, a fin de garantizar el bienestar de la población, podrá dictar las medidas necesarias de carácter excepcional, en todo o en parte del territorio nacional, destinadas a evitar el alza indebida de los precios de bienes y las tarifas de servicios, declarados de primera necesidad.

TITULO II
DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
CAPÍTULO I
DE LOS DERECHOS

Derechos

Artículo 6.-Son derechos de los consumidores y usuarios:

1.La protección de su salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

2. La adquisición de bienes o servicios en las mejores condiciones de calidad y precio que permita el mercado, tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso de bienes y servicios nacionales y extranjeros.

3. La información suficiente, oportuna, clara y veraz sobre los diferentes bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con especificaciones de precios, cantidad, peso, características, calidad, riesgos y demás datos de interés inherentes a su naturaleza, composición y contraindicaciones; que les permita elegir conforme a sus necesidades y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro.

4. La promoción y protección jurídica y administrativa de sus derechos e intereses económicos y sociales en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado.

5. La educación e instrucción sobre sus derechos como consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como los mecanismos de defensa y organización para actuar ante los organismos públicos existentes.

6. La indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades de los proveedores en los términos que establece la presente ley.

7. La protección de los intereses individuales o colectivos en los términos que establece esta ley.

8. La protección contra la publicidad subliminal, falsa o engañosa, los métodos comerciales coercitivos o desleales que distorsionen la libertad de elegir y las prácticas o cláusulas impuestas por proveedores de bienes y servicios que contraríen los derechos del consumidor y el usuario en los términos expresados en esta ley.

9. La constitución de asociaciones, ligas, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores o usuarios para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

10. La recepción de un trato no discriminatorio.

11. El ejercicio de la acción ante los órganos administrativos y jurisdiccionales en defensa de sus derechos e intereses mediante procedimientos breves establecidos en la presente ley y en su reglamento.

12. El disfrute de bienes y servicios producidos y comercializados en apego a normas y métodos que garanticen una adecuada preservación del medio ambiente.

13. Los demás derechos que la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y las leyes establezcan.

CAPÍTULO II
DE LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Protección y Seguridad

Artículo 7.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios en el mercado nacional, no implicarán riesgos para su salud o seguridad salvo los usuales o reglamentariamente admitidos por las autoridades competentes, en condiciones normales y previsibles de utilización. Los consumidores y usuarios deberán disponer por los medios apropiados de conformidad con el artículo 44 de la presente ley, la información suficiente con respecto a los riegos susceptible de una utilización previsible de los bienes y servicios, en razón de su naturaleza y de las persona a las cuales van destinados.

Deber de Informar

Artículo 8.- Todo productor o proveedor de bienes de consumo que, con posterioridad a la introducción de los productos al mercado, se percate de la existencia de peligros imprevistos o riesgos para la salud, deberá comunicar inmediatamente el hecho a la autoridad competente e informar al público consumidor sobre la existencia de los riesgos o peligros a que hubiera lugar.
Los avisos a la población serán a cargo del productor o proveedor del bien o bienes en cuestión y deberán hacerse por los medios adecuados de manera que se asegure una completa y oportuna información acerca de los riesgos y peligros del producto a toda la población consumidora.
Lo anterior no eximirá al proveedor de su responsabilidad por los daños efectivamente ocasionados, por la introducción del que se trate.

Deber de Retirar o Sustituir

Artículo 9.- En caso de constatarse que un bien de consumo constituye un peligro o riesgo de importancia para la salud aun cuando se utilice en forma adecuada, y que no haya sido informado al consumidor en los términos del artículo 6 de la presente ley, el proveedor del mismo deberá, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar, retirarlo del mercado, sustituirlo o reemplazarlo a su costo.

Peligro de Contaminación Ambiental

Artículo 10. - Comprobada por cualquier medio idóneo, la peligrosidad, toxicidad o capacidad de contaminación del ambiente de un producto, en niveles considerados como nocivos y dañinos para la salud de la población, la autoridad competente dispondrá del retiro inmediato de dicho producto del mercado y la prohibición de circulación para el mismo. Los daños y perjuicios producidos por la acción de dichos bienes o productos, serán responsabilidad del productor o proveedor.

Prohibición de Importación

Artículo 11.- Se prohíbe la importación de bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud y prohibido por esta razón por las autoridades venezolanas o de su país de origen.
Serán sancionados de acuerdo con esta Ley quienes resulten responsables de tales importaciones, quienes las comercialicen y los funcionarios que hayan autorizado dichas

importaciones.

Acción de Responsabilidad

Artículo 12.- Las patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados por el Estado a productores de bienes o servicios, para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes o prestación de servicios que puedan resultar peligrosos o nocivos para la salud de la población, en ningún caso eximirán de responsabilidad a los productores, proveedores, importadores, distribuidores o quienes hayan participado en la cadena de distribución de estos bienes, por los daños y perjuicios ocasionados a los consumidores y usuarios, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y su reglamento.

Derecho de Reclamo

Artículo 13.- Lo dispuesto en el artículo anterior es sin perjuicio del derecho que tiene cualquiera de los participantes en la cadena de distribución del bien nocivo o peligroso, de reclamar en contra de aquel agente de la cadena que a su juicio resulte ser efectivamente responsable de los efectos nocivos del bien o servicio, por las indemnizaciones pagadas.

Protección Especial

Artículo 14.- El Ejecutivo dará prioridad y protección especial a los grupos de consumidores y usuarios, que por circunstancias extraordinarias se encuentren en una situación de inferioridad, desprotección o indefensión de sus derechos o del ejercicio de los mismos. La protección especial establecida en el presente artículo comprenderá la atención jurídica, administrativa y de actuaciones específicas según lo dispuesto en la presente Ley, en especial a los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, los ancianos, los enfermos, los discapacitados y los turistas o personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual.

CAPÍTULO III
DE LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Protección de Intereses

Artículo 15.- Se prohíbe todo acto o conducta por parte de los proveedores de bienes y prestadores de servicios que tengan por objeto o efecto la imposición de condiciones discriminatorias abusivas en relación con los consumidores y usuarios, y en particular las siguientes:

1) La aplicación injustificada de condiciones desiguales para proveer bienes o prestar un servicio que ponga a los consumidores y usuarios en situación de desventaja frente a otros.

2) La subordinación o el acondicionamiento de proveer un bien o prestar un servicio a la aceptación de prestaciones suplementarias que por su naturaleza o de conformidad con el uso correcto del comercio no guarde relación directa con el mismo.

3) La negativa injustificada de satisfacer la demanda de los consumidores y usuarios.

4) La imposición discriminatoria de precios y otras condiciones de comercialización de bienes y servicios sin que medie justificación económica.

Defensa de Intereses Legítimos

Artículo 16.- Sin perjuicio de lo establecido en las normas civiles y mercantiles sobre la materia, así como otras disposiciones de carácter general o específico para cada producto o servicio, deberán ser respetados y defendidos los intereses legítimos, económicos y sociales

de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que se desarrollen.

Adopción de Medidas

Artículo 17. - Para la protección y satisfacción del derecho recogido en el artículo anterior, los poderes públicos adoptarán las medidas apropiadas, dirigidas a garantizar:
a) La exposición pública y visible a los consumidores de los precios y tarifas junto a los productos ofertados y asociados a las modalidades de servicio que se ofrecen.

b) La elección por parte del cliente de la forma de pago que más le convenga dentro de las posibilidades ofrecidas por el vendedor o prestador del servicio.

c) La entrega de recibo o documentación acreditada de las operaciones realizadas, debidamente desglosadas según el caso.

d) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios, tomando en cuenta las tolerancias que establece la normativa legal sobre metrología.

e) La imposibilidad de demanda de pago de mercancías o servicios no solicitados.

f) La comercialización de productos en los que se asegure la existencia de repuestos durante el plazo establecido en el reglamento de esta ley para cada tipo de producto y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

g) Que los consumidores y usuarios no se vean limitados, en la cantidad de bienes que puedan adquirir en un establecimiento, a excepción de lo previsto en el artículo 22 de la presente Ley.

El uso de los medios tecnológicos que facilitan la identificación exacta y fácil de productos y servicios, además del manejo automatizado de inventarios, como el código de barras, deberán cumplir con lo estipulado en los literales a), c) y d) de este artículo.

Obligación de Cumplir Condiciones

Artículo 18.- Las personas naturales y jurídicas que se dediquen a la comercialización de bienes y a la prestación de servicios públicos, como la banca y otras instituciones financieras, las empresas de seguros y reaseguros, las empresas operadoras de las tarjetas de crédito, cuyas actividades están reguladas por leyes especiales, así como las empresas que presten servicios de venta y abastecimiento de energía eléctrica, servicio telefónico, aseo urbano, servicio de venta de gasolina y derivados de hidrocarburos y los demás servicios de interés colectivo, están obligadas a cumplir todas las condiciones para prestarlos en forma continua regular y eficiente.

Defensa de los Usuarios de los Servicios

Artículo 19.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y Usuario (INDECU), velará por la defensa de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por Banco, las Entidades de Ahorro y Préstamo, las Cajas de Ahorro y Préstamo, las Operadoras de Tarjetas de Crédito, los Fondos de Activos Líquidos y otros entes financieros.
Denuncias Inmobiliarias

Artículo 20.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y Usuario (INDECU) conocerá de las denuncias que presenten los compradores o arrendatarios de viviendas u otros inmuebles, incluso aquellos establecidos en forma de multipropiedad o tiempo compartido. En consecuencia, cualquier interesado o perjudicado en sus derechos o intereses legítimos podrá acudir a estos organismos a exponer las irregularidades e ilícitos inmobiliarios

y de otra índole que hubieran cometido las personas dedicadas a la promoción, construcción, comercialización, arrendamiento o financiamiento de viviendas e inmuebles.

Obligación de Suministro

Artículo 21.- Los fabricantes e importadores de bienes deberán asegurar el regular suministro de componentes, repuestos y servicios técnicos durante el lapso en que ellos se fabriquen, armen, importen o distribuyan y posteriormente, durante el período que establezca, para cada tipo de bien o servicio, el Reglamento de esta Ley.

Libertad de Comercialización

Artículo 22.- Salvo que por disposición legal se le exija al consumidor o usuario cumplir con determinado requisito, no podrá negársele por otra causa la adquisición de productos que se tengan en existencia, ni condicionárselo a la adquisición de otro producto o a la contratación de un servicio, salvo que en la venta haya sido promocionada como una oferta en la cual se le precisa al consumidor o usuario, a través de cualquier medio, el número máximo de unidades que puede adquirir. El bien o servicio adicional no podrá vendérsele a mayor precio que aquel con que el producto se publicita.
Se presumirá la existencia de productos por el solo hecho de anunciarse en vidrieras o escaparates de un local comercial.

CAPÍTULO IV
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Constancia Escrita

Artículo 23.- Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio, deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deberán mantener dicha información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.
Los servicios públicos domiciliarios regulados en otras disposiciones legales y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, serán regidos por esas normas aplicándose la presente Ley supletoriamente.

Trato Recíproco

Artículo 24.- Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios un trato recíproco, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos de mora.

Registro de Reclamos

Artículo 25.- Las empresas prestadoras de servicios deberán habilitar un registro de reclamos, donde quedarán asentados los reclamos, de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme lo establezca el reglamento de la presente Ley.
Condiciones de Seguridad

Artículo 26.- Los usuarios de servicios públicos que se presten a domicilio y requieran instalaciones específicas, deberán ser convenientemente informados por el prestador del servicio sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos incorporados.

Constancia por Escrito

Artículo 27.- Cuando un proveedor proceda a cortar el suministro de un servicio público domiciliario por la no cancelación del mismo, este no podrá hacerse antes de los quince (15)

días de haberse vencido el pago y sin una constancia fehaciente de recepción previa por parte del usuario de una notificación por escrito. El proveedor deberá otorgar un mínimo de cinco (05) días hábiles posteriores a la constancia de notificación antes mencionada para que el suscriptor de un servicio pueda subsanar su morosidad.

Causa Imputable

Artículo 28. - Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora del servicio. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente.
El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura.

Presunción de Errores de Facturación

Artículo 29.- Cuando una empresa de servicio público domiciliario facture en un período un importe que exceda en un cincuenta por ciento (50%) el promedio del consumo efectivo del usuario en los doce últimos meses inmediatamente anteriores, corregidos por los ajustes de tarifas que hubiese lugar por inflación, se puede presumir errores en la facturación. En este caso, el usuario podrá optar por cancelar una suma equivalente a este promedio mientras se hagan las investigaciones que comprueben el verdadero monto a pagar.
En el caso de que el usuario haya cancelado una suma en exceso de su facturación efectiva debidamente comprobada, el proveedor deberá indemnizar al usuario con un crédito de idéntico monto, el cual deberá hacerse efectivo en la factura inmediatamente siguiente.

Regulación Especifica

Artículo 30.- La utilización de concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, como métodos asociados a la oferta, promoción o venta de determinados bienes, productos o servicios, será objeto de regulación específica en el Reglamento de esta Ley, fijando los casos, formas, garantías, sanciones y efectos correspondientes, sin perjuicio de lo establecido en otros ordenamientos jurídicos sobre la materia.

CAPÍTULO V
DE LA PROTECCIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

Concepto de Comercio Electrónico

Artículo 31.- Se entiende como comercio electrónico cualquier forma de negocio, transacciones comerciales o intercambio de información publicitaria con fines comerciales, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación. Los alcances de la presente ley son aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario y no en transacciones de proveedor a proveedor.

Deberes del Proveedor

Artículo 32.- Los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar particular atención a los intereses del consumidor o usuario y actuar de acuerdo a prácticas equitativas de comercio y la publicidad. En tal sentido, los proveedores no deberán hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta e in equitativa.

Información Confiable

Artículo 33.- Los proveedores que difundan información acerca de ellos mismos o de los bienes o servicios que proveen, deberán presentar la información de manera clara, precisa y accesible.

Procedimientos

Artículo 34.- Los proveedores deberán desarrollar e implantar procedimientos fáciles y efectivos que permitan al consumidor o usuario escoger entre recibir o no mensajes comerciales electrónicos no solicitados. Cuando un consumidor o usuario hayan indicado que no quieren recibir mensajes comerciales electrónicos no solicitados, tal decisión deberá ser respetada.

Prevención en la Publicidad

Artículo 35.- Los proveedores deberán adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a los niños, ancianos, enfermos de gravedad y otras personas que no estén en capacidad de entender plenamente la información que se les esté presentando.

Información sobre el Proveedor

Artículo 36.- Cuando un proveedor publicite su pertenencia a algún esquema relevante de autorregulación, asociación de empresarios, organismo de solución de controversias o algún órgano de certificación; el proveedor deberá suministrar al consumidor la información adecuada y suficiente para hacer contacto con ellos, así como un procedimiento sencillo para verificar dicha membresía y tener acceso a los principales estatutos y prácticas del órgano de certificación o afiliación correspondiente.

Privacidad y Confidencialidad

Artículo 37.- En las negociaciones electrónicas, el proveedor deberá garantizarse la utilización de medios necesarios que permitan la privacidad de los consumidores o usuarios que hagan uso de los bienes o servicios ofertados por cualquier medio electrónico, así como la confidencialidad de las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea inteligible para terceros no autorizados que tengan acceso a ella voluntaria o accidentalmente. A este respecto debe señalarse de manera suficiente los fines para los cuales el proveedor utilizará está información a terceros no relacionados con el negocio, y bajo que circunstancias pudiera darse este supuesto. Asimismo, los proveedores en las relaciones comerciales que se lleven a cabo a través de la utilización de medios electrónicos, podrán utilizar cualquier vía para garantizar la privacidad y confidencialidad de las relaciones, lo cual deberá encontrarse ampliamente a la disposición de los consumidores o usuarios.

Selección de Información

Artículo 38.- En el comercio electrónico el proveedor deberá otorgar al consumidor o usuario la posibilidad de que pueda escoger, entre la información recolectada, aquella que no podrá ser suministrada a terceras personas; indicar si el suministro de información sobre los consumidores o usuario es parte integrante del modelo de negocio del proveedor; señalar si los consumidores o usuarios tendrán la posibilidad de limitar el uso de su información personal, y como la podrán limitar.

Claridad de Información

Artículo 39.- A fin de evitar ambigüedad respecto a la intención del consumidor de efectuar alguna compra, deberá ser capaz, antes de concluir la compra, de determinar con precisión los bienes o servicios que desea adquirir; identificar y corregir cualquier error en la orden de compra; cancelar la transacción antes de concluir la compra, o bien expresar su consentimiento, así como conservar un completo y preciso registro de la transacción.

Confiabilidad de Pago

Artículo 40.- A los consumidores se les deberá proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos, así como medidas de reembolso o corresponsabilidad entre el proveedor y el emisor de tarjetas de crédito.
Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte del proveedor mediante facturas u otras expresiones que se enviarán al consumidor para su debido control. Los proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico o por otros medios de estos pagos, con su respaldo de seguridad respectivo, durante el tiempo que establezcan las leyes fiscales, luego de la realización de la compra.

Garantías

Artículo 41.- El proveedor de los servicios electrónicos deberá especificar las garantías que cubrirán la relación que surja entre éste y los consumidores y usuarios, las cuales deberán ser lo suficientemente claras y extensas para cubrir los inconvenientes que puedan derivarse.

Educación al Consumidor

Artículo 42.- El INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU), los proveedores y las organizaciones de consumidores y usuarios deberán trabajar conjuntamente para educar a los consumidores acerca del comercio electrónico; fomentar en los consumidores que participan en el mismo, la toma de decisiones informada; así como incrementar entre los proveedores y consumidores el conocimiento del marco legal de protección al consumidor aplicable a las operaciones en línea. Para ello harán uso de todos los medios efectivos, incorporando técnicas innovadoras .

Ámbito de Aplicación

Artículo 43.- En caso de inexistencia de norma expresa sobre comercio electrónico se aplicará el resto de las normas y procedimientos previstos en esta Ley.

CAPÍTULO VI
DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

Características de la Información

Artículo 44.- Los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios en el mercado nacional deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva información veraz y suficiente sobre sus características esenciales, al menos en los siguientes aspectos:

1) Origen, naturaleza, composición y finalidad.

2) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual si la tiene.

3) Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo, o fecha de caducidad de ser el caso.

4) Precio completo o presupuesto de ser el caso, y condiciones jurídicas de adquisición o utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del bien o servicio y el importe de incrementos o descuentos, y de los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, aplazamiento o similares.

5) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, con advertencia y riesgos

previsibles.

Cumplimiento de la Normativa Vigente

Artículo 45.- Los órganos públicos con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, exigirán el estricto cumplimiento de la normativa vigente relativa a la fabricación, composición, envasado, presentación, etiquetado, o cualquier sistema de información aprobado por la autoridad competente y publicidad de los productos y servicios circulantes en el mercado.
Los órganos públicos llevarán a cabo acciones o campañas orientadas a la difusión e información de los derechos y deberes de consumidores y usuarios junto con las medidas para ejercerlos, promoviendo en especial la existencia de programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación del Estado y privados.

Funcionamiento y Limitaciones

Artículo 46.- Con el fin de facilitar a los consumidores y usuarios la información precisa para el adecuado ejercicio de los derechos que la presente ley les reconoce, el INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU), Gobernaciones y Alcaldías, en el ámbito de sus competencias concurrentes en el ejercicio de la defensa y educación del consumidor y usuario, propiciarán la creación de Oficinas de Atención al Consumidor y al Usuario de carácter público o de las organizaciones de consumidores y usuarios que presten o puedan prestar en el futuro sus servicios o realizar actividades en el ámbito que les corresponda.
Las Oficinas de Atención al Consumidor y al Usuario deberán, dentro del ámbito de sus competencias, asistir y prestar apoyo técnico a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios legalmente constituidas, cuando éstas lo soliciten.
Queda prohibida toda forma de publicidad comercial expresa o encubierta en las Oficinas de Atención al Consumidor y al Usuario.

Comprobantes de Negociación

Artículo 47.- El proveedor de bienes o el prestador de servicios está obligado a entregar factura o comprobante, que documente la venta, salvo disposición en contrario. Cuando al momento de facturarse la venta no se entregue el bien, deberá indicarse en la factura o comprobante el lugar y la fecha en que se hará la entrega y las consecuencias del incumplimiento o retardo.
En las prestaciones de servicios deberá indicarse, en la factura o comprobante, los componentes materiales que se empleen, el precio unitario de los mismos y de la mano de obra, así como los términos y condiciones en que el prestador se obliga a garantizarlos.

Artículo 48.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario es el órgano facultado para autorizar el tipo el marcaje que se empleara de acuerdo a la característica del producto; o, a petición del interesado, autorizar un marcaje distinto si no fuese posible realizarlo de la manera señalada en esta Ley La impresión o marcaje se efectuara mediante estampas debidamente adheridas al producto por troquelado o sellado. El marcaje debe ser de fácil lectura y en tinta indeleble. Los proveedores de bienes y servicios que cuenten con la tecnología informática que les permita la identificación exacta y fácil de los mismos, podrán, previa autorización y supervisión del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, incorporar estos elementos en el proceso de identificación de los referidos bienes o servicios.

Artículo 49.- No se podrá imprimir o marcar más de un precio de venta al público en un mismo producto, remover las estampas, tachar o enmendar el precio indicado originalmente, ni fijar en listas precios superiores a los marcados.
Si sobre un mismo bien aparecieren indicados mas de un precio de venta, se detecten tachaduras o enmiendas o se hayan fijado en listas para el público precios de venta superiores a los marcados, el consumidor pagara el precio de venta más bajo y el vendedor estará

obligado a vender el producto por ese precio, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con esta Ley cuando se trate de ventas por debajo del precio señalado originalmente, podrá utilizarse cualquier mecanismo capaz de materializar la oferta.

Artículo 50.-Al producirse un aumento en el precio de venta de determinados bienes, las existencias de tales bienes marcadas al precio anterior deberán venderse sin el incremento. Esta norma rige para productores, importadores, mayoristas y detallistas.

Artículo 51.- Cuando se hagan ofertas o promociones de productos a precios de venta al público que sean inferiores a los marcados o anunciados en las listas correspondientes, dichos bienes serán exhibidos con preferencia a sus semejantes de mayor precio
Igual procedimiento rige para la venta de las existencias de los demás bienes cuyos precios hayan sido aumentados y en consecuencia deberán ser exhibidos, con igual prioridad, con los que estén en oferta.

Artículo 52.- En los bienes declarados de primera necesidad, el marcaje del Precio Máximo de Venta al Público establecido por el Ejecutivo Nacional deberá hacerlo el productor, el fabricante o el importador.
El precio de los servicios deberá ser anunciado mediante listas o carteles redactados en castellano y en carácter es fácilmente legibles y visibles, los cuales deberán ser colocados en el interior o la entrada del establecimiento donde se preste el servicio, según el caso, al alcance del público. Cuando se trate de servicios públicos de uso o consumo masivo, los precios deberán ser anunciados por lo menos en dos diarios de circulación nacional, dentro de los diez (10) días siguientes a su fijación por la autoridad competente.

Artículo 53.- El Ejecutivo Nacional podrá establecer la obligación de los fabricantes o importadores, de imprimir, según el caso, el Precio de Venta de Fabrica (PDF) o el Precio de Venta del Importador (PDI) y la fecha de determinación de dichos precios, en aquellos bienes en los que considere conveniente hacerlo para la defensa del consumidor.

Artículo 54.- En los bienes o servicios no declarados de primera necesidad, el marcaje del precio lo hará quien haga la venta al consumidor final, salvo aquellos bienes o servicios que el Ejecutivo Nacional establezca que el marcaje debe ser hecho por el productor, el fabricante o el importador.

Artículo 55.- El Ministerio que tenga asignada la competencia en materia de precios y tarifas podrá requerir de los productores, importadores, comercializadores o prestadores de servicio, cuando lo considere necesario, información exhaustiva de la estructura de costos; así como de las condiciones de venta de cualquier bien que produzcan, importen o comercialicen o de servicios que presten, sean o no de primera necesidad.

Artículo 56.- El Ejecutivo Nacional, por resolución conjunta y motivada de los Ministerios de Hacienda y de Fomento podrá excepcionalmente circunscribir al Territorio Nacional, la comercialización de determinados bienes declarados de primera necesidad producidos en el país.

Del Precio

Artículo 57.-Los precios de los bienes y servicios deberán incluir el valor de los mismos (precio de contado) así como toda tasa o impuesto que los grave y que deba pagar el consumidor y usuario.
El monto del precio deberá indicarse en moneda nacional, de manera clara e inequívoca y éste se expondrán a la vista del público, ya sea que se refieran a bienes o a servicios, con excepción de aquellos que por sus características especiales el precio deba regularse de común acuerdo.
Ningún bien podrá ser expuesto a la venta sin que lleve marcado o impreso su precio de venta al público y la fecha en que se hizo el marcaje. El fabricante, productor o importador debe marcar la fecha de expiración del lapso durante el cual el producto es apto para el consumo.

No podrán ser expuestos a la venta aquellos productos cuya fecha de expiración haya llegado a su límite.

Idioma, Precios, Medidas, Peso y Código de Barras

Artículo 58. - Los datos que contengan los productos o sus etiquetas, envases, empaques, así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano y en moneda nacional y unidades de medida correspondientes al sistema general. Todo esto sin perjuicio de la facultad del oferente de indicar, complementariamente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.
El Reglamento de esta Ley podrá determinar los casos y mecanismos para incorporar las nuevas tecnologías electrónicas, código de barras y otras, en el proceso de identificación o comercialización de bienes y servicios por parte de los proveedores, inclusive como mecanismo adicional.
En caso de productos de procedencia extranjera envasados en origen, deberá darse cumplimiento a lo previsto en los párrafos anteriores, especificándose, además el origen del bien, sus ingredientes, volumen o cualquier otro dato que disponga el organismo correspondiente; sin perjuicio de lo establecido sobre la materia en otras leyes.

Limitación de Textos

Artículo 59. - Las leyendas que incluyan las palabras "garantizado", "garantía" o cualquier otra sinónima ó equivalente, solo podrán emplearse cuando indiquen en que consiste la garantía, así como las condiciones, forma, plazo, fecha de vencimiento y el lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Condiciones Especiales

Artículo 60.- Las condiciones especiales en las cuales deba ofrecerse un bien o servicio con una norma de origen, apoyándose en conceptos, expresiones o cualquier calificativo de uso notorio en su promoción comercial, serán establecidos por el Reglamento de la presente Ley, sin menoscabo de lo que dictaminen los acuerdos comerciales internacionales suscritos por Venezuela.

Especificación de Uso

Artículo 61.- Cuando se expenda al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá indicarse de manera precisa y clara tales circunstancias, dejándose constancia de ello en las facturas, comprobantes o remitidos correspondientes. Concepto de Comercio Fraudulento

Artículo 62.- Se entenderá por publicidad falsa o engañosa todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor, especialmente sobre:

a) El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;

b) Los componentes o ingredientes del bien ofrecido, o el porcentaje en que concurren en el mismo.

c) Los beneficios o implicancias del uso de éste o de la contratación del servicio.

d) Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como dimensión, cantidad, utilidad, durabilidad, u otra, juzgada razonable e indispensable en una

normal contratación relativa a tales bienes o servicios.

e) La fecha de elaboración o de vida útil del bien.

f) Los términos de las garantías que se ofrezcan.

g) Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

h) El precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costos del crédito.

i) Cualquier otro dato sobre el producto o servicio.

Comercio Fraudulento

Artículo 63.- La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios, será perseguida y sancionada como fraude.

Limitación de Publicidad

Artículo 64.- Se prohíbe asimismo la publicidad abusiva, la que para los efectos legales se entenderá como aquella publicidad de carácter discriminatorio de cualquier naturaleza, que incite a la violencia explote el miedo, se aproveche de la falta de discernimiento, infrinja valores ambientales y morales, sea capaz de inducir al consumidor y usuario a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

Concepto de Anunciante

Artículo 65.- Para todos los efectos legales se entenderá por anunciante al proveedor de bienes o prestador de servicios que ha encargado la difusión del mensaje publicitario. En las controversias que pudieren surgir como consecuencia en lo dispuesto en los artículos precedentes, el anunciante deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario.

Publicidad Falsa

Artículo 66.- Cuando la gravedad de las afirmaciones hechas en un mensaje publicitario considerado falso o engañoso así lo ameriten, la autoridad correspondiente ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante y por los mismos medios en que se difundió el mensaje sancionado.

Limitación en la Publicidad

Artículo 67.- En caso de ventas o servicios promocionales, liquidaciones u ofertas especiales, se deberá indicar en la publicidad respectiva, el plazo de duración de las mismas, o en su caso, el volumen de mercaderías que se ofrezcan, así como las condiciones generales del negocio propuesto.
Cuando no se haya fijado término de duración o el volumen de mercaderías, se entenderá que la liquidación, promoción u oferta se extienden por un plazo de treinta días (30), contados a partir del último anuncio. Sin embargo, el proveedor de bienes o servicios podrá, eximirse de esta obligación indicando el fin de las mencionadas promociones, liquidaciones u ofertas especiales de modo claro y por los mismos medios de publicidad en que éstas se anunciaron.
Cuando se anuncien descuentos sobre el Precio de Venta al Público (PVP) de un bien o servicio que excedan de los cuatro (4) meses continuos, se entenderá que el precio descontado constituye un nuevo PVP y cesará toda campaña promocional que se fundamente en la existencia de dicho descuento. De proseguir promocionándose el bien o servicio con el mismo descuento sobre el Precio de Venta al Público (PVP) inicial, la campaña publicitaria, por

el medio que fuere, será entendida como publicidad engañosa con las consecuencias que ello acarrea.

Opciones del Consumidor

Artículo 68.- Si el proveedor de bienes o servicios de una promoción, liquidación u oferta especial no diere cumplimiento a lo anunciado, el consumidor podrá optar entre:

a) Exigir el cumplimiento forzoso de la obligación a cargo del proveedor, de acuerdo al régimen general.

b) Aceptar otro bien o la prestación de un servicio equivalente.

c) Rescindir el contrato si hubiere existido pago anticipado por parte del consumidor.

En todos estos casos tendrá derecho a reclamar una indemnización a cargo del oferente, la que no podrá ser inferior a la diferencia económica entre el precio del bien o del servicio objeto de la promoción u oferta y su precio corriente.

Divulgación Gratuita

Artículo 69.- Las emisoras de radio y televisión estatales divulgarán gratuitamente los boletines informativos publicados por el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) referentes a los análisis y resultados de las investigaciones oficiales realizadas sobre bienes y servicios

CAPÍTULO VII
DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Formación desde la Educación Básica

Artículo 70.- Los ciudadanos tienen derecho a recibir desde la educación básica, la enseñanza de materias relacionadas con el consumo y el ejercicio de los derechos de consumidores y usuarios encaminados especialmente a:

a) Favorecer el desarrollo de la formación integral de la persona promoviendo la mayor libertad y racionalización del consumo, destacando la función social que el consumo cumple cuando se practica adecuadamente en razón de los condicionamientos de necesidad, calidad y precio.

b) Facilitar la mejor comprensión y utilización de los mecanismos para la solución amigable de las controversias, con el objeto de lograr la adecuada utilización de los bienes y servicios en la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas; difundiendo los derechos y deberes de los consumidores y usuarios y las formas más adecuadas para ejercerlos.

c) Facilitar la divulgación de conocimientos sobre la prevención de riesgos y daños que tanto a las personas como al medio ambiente pudiese originar el consumo de productos o la utilización de bienes o prestación de servicios.

d) Promover patrones de consumo sustentable orientados a impulsar cambios en aquellos patrones de producción que sean dañinos al medio ambiente.

Colaboración Institucional.

Artículo 71.- Los organismos públicos competentes adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, fomentando de manera prioritaria:

a) La inclusión de la educación del consumidor y usuario en todos los niveles y modalidades de la educación formal, y en la medida de lo posible en los de educación no formal.

b) La formación permanente en materia de consumo del personal docente.

c) La elaboración y publicación de métodos pedagógicos y materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

d) La creación y difusión de programas educativos en los medios de comunicación estatales

Divulgación Normas Técnicas

Artículo 72.- La existencia de normas técnicas obligatorias sobre productos o bienes específicos, aprobadas por las instancias competentes, debe ser del conocimiento de los consumidores a través de campañas de educación diseñadas para tal efecto e instrumentadas de manera coordinada por el INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU), las alcaldías, gobernaciones, el o los organismos responsables de aprobar las normas industriales y de velar por su apego adscritos al Ministerio de la Producción y el Comercio y los movimientos organizados de consumidores y usuarios. Así mismo la divulgación de la importancia que tiene la observación de estas normas para la salud y seguridad del consumidor y usuario, así como la relevancia que tiene la certificación de un bien o servicio con la marca NORVEN.
El Estado fomentará la formación continuada del personal de los Organismos, Corporaciones y Entidades, públicos y privados, relacionados con la aplicación de la presente Ley, especialmente de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información.

CAPÍTULO VIII
DE LA REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

Derecho a Constituirse en Asociaciones

Artículo 73.- Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones o asociaciones, que ostenten la representación de sus asociados y puedan servir de instrumento para el ejercicio de sus derechos e intereses individuales y colectivos, siempre de conformidad con lo previsto en la presente ley.

Concepto de Asociación

Artículo 74.-Se entenderá por Asociación de Consumidores y Usuarios, toda organización constituida por un mínimo de veinticinco (25) personas naturales, y tendrá como finalidad la defensa de los intereses, incluyendo la información y educación de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados; podrán ser declaradas de utilidad pública, integrarse en agrupaciones y federaciones con idénticos fines, percibir ayudas y subvenciones, representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

Requisitos

Artículo 75.- Para poder actuar como tales en la promoción y defensa de los derechos que esta Ley consagra, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

1) Estar completamente desinteresados en la promoción de causas comerciales o políticas.

2) No tener fines de lucro.

3) No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones.

4) No permitir la explotación comercial selectiva en la información y consejo que ofrezcan al consumidor.

5) Inscribirse en el Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), en las Gobernaciones o en las Alcaldías donde no exista representación directa del INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU).

Finalidad

Artículo 76.- Serán finalidad de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios:

1) Promover y proteger los derechos de los consumidores y usuarios.

2) Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores y usuarios ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos trámites o gestiones que procedan.

3) Representar los intereses de los consumidores ante las autoridades del gobierno, o ante los proveedores.

4) Estimular el acercamiento entre consumidores y proveedores de bienes y servicios mediante el intercambio de información relevante para ambos que favorezca la calidad y la efectividad en la comercialización de bienes y en la prestación de servicios de parte de los proveedores.

5) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado.

6) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva acerca de las necesidades, demandas y requerimientos de consumidores y usuarios.

7) Promover y difundir mecanismos de intercambio entre proveedores y consumidores orientados a estimular la optimización de la calidad de bienes y servicios, la permanente satisfacción de los requerimientos y necesidades de los consumidores, la educación y el consumo sustentable.

8) Realizar programas de capacitación, orientación y educación del consumidor y usuario.

9) Promover en los consumidores y proveedores de bienes y servicios la adopción de modelos de producción y de consumo sustentables.

Patrimonio

Artículo 77. - El patrimonio de las Asociaciones y Federaciones de Consumidores y Usuarios estará integrado por los aportes de sus socios, las donaciones que perciban del Estado o de particulares y las que provengan de actividades que éstas realicen para su sostenimiento. En ningún caso podrán:

1) Incluir como asociados a personas jurídicas que persigan fines de lucro;

2) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones empresariales en términos

tales que pueda condicionar o inhibir sus actividades en defensa del consumidor; y

3) Realizar publicidad comercial sobre bienes y servicios.

El Estado podrá tomar las previsiones que crea conveniente para asistir a aquellas Asociaciones de Consumidores y Usuarios que hayan presentado programas, proyectos o planes de acción y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios debidamente sustentados.

Ámbito de Aplicación

Artículo 78. - Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y toda otra organización de carácter similar, estarán sujetas a las normas del Código Civil pertinentes en cuanto a registro y suministro de información contable referente al uso de los fondos públicos, donaciones privadas, cotizaciones u otros ingresos que les fuesen asignados.
Será aplicable la Ley Orgánica de Salvaguarda del Patrimonio Público a aquellos representantes de Asociaciones de Consumidores y Usuarios a quienes se les compruebe un uso indebido, para provecho propio, de los fondos públicos que les fueran confiados.

CAPÍTULO IX
DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA

Adopción de Medidas

Artículo 79.- Con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y usuarios y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto, los organismos públicos deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquellos, individual o colectivamente puedan encontrarse.

Acciones individuales o colectivas

Artículo 80.- La defensa de los derechos establecidos en esta Ley, podrá ser ejercida tanto a título individual como colectivo. Podrá ser ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses o derechos colectivos o difusos.
El reclamo administrativo de indemnización por parte de todos los representados colectivamente podrá negociarse también de manera colectiva o de manera individual según sean los intereses de los representados.

TITULO III
DE LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL
CAPITULO I
DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Concepto de Contrato de Adhesión

Artículo 81.- A los efectos de esta Ley se entenderá como contrato de adhesión aquel cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.
La inserción de otras cláusulas en el contrato no altera la naturaleza descrita de contrato de adhesión.

Claridad de los Contratos

Artículo 82.- Todo contrato de adhesión, deberá encontrarse a la disponibilidad del público, bien de manera impresa, o bien a través de la utilización de medios electrónicos, con

caracteres legibles a simple vista y en idioma castellano.
Deberá estar redactado en términos claros y comprensibles para el consumidor y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previa o simultáneamente a la celebración del contrato.
De todo contrato celebrado entre proveedores y consumidores deberá darse copia impresa o electrónica a las partes para su lectura o información con anticipación a la fecha prevista para su otorgamiento.

Prohibición de Modificación en las Condiciones

Artículo 83. - Queda prohibido la modificación unilateral de las condiciones de precio, calidad y/o de suministro de un bien o servicio tipificadas en un contrato de adhesión celebrado entre las partes.
En el caso de contratos de adhesión con vigencia temporal de mediano o largo plazo, que justificare, desde el punto de vista económico, cambios en la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, el proveedor deberá informar al consumidor o usuario, con una antelación mínima de un mes, las modificaciones en las condiciones y términos de suministro del servicio. El consumidor o usuario tomará la decisión de continuar con el mismo proveedor o rescindir el contrato. De no aceptarse las nuevas condiciones y términos por parte del consumidor o usuario, se entenderá que el contrato queda rescindido. En este caso, el retiro de las instalaciones o equipos se hará de acuerdo a lo convenido en el contrato de adhesión, en forma tal de no perjudicar al consumidor o usuario, y se hará a expensas del proveedor.
En todo cambio de las condiciones de un contrato de adhesión por las razones mencionadas en el párrafo anterior, el proveedor debe suministrarle al consumidor o usuario información perfectamente verificable sobre las condiciones que, para un servicio de similares características, ofrezcan por lo menos tres (3) competidores existentes en el mercado. De ejercer el proveedor una posición monopólica en el suministro del bien o servicio en cuestión, las modificaciones en los contratos de adhesión tendrán que ser autorizadas, previa justificación documentada, por la autoridad competente.
En los casos en que el consumidor o usuario esté condicionado por sus condiciones de empleo a usar un proveedor particular de un servicio, como es el caso de las cuentas de nómina de empresa que manejan con carácter de exclusividad los bancos, todo cambio en las condiciones de los contratos de adhesión deberán ser negociadas con el colectivo afectado.

Derecho de Retractarse.

Artículo 84.- El consumidor o usuario tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo de siete (7) días contados desde la firma del contrato o desde la recepción del producto o servicio, por justa causa y si no hubiere hecho uso del bien o servicio, especialmente cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o cualquier otro medio electrónico, o en el domicilio del consumidor. En el caso que ejercite oportunamente este derecho le será restituido el precio cancelado previa deducción de los gastos en que haya incurrido el proveedor en su entrega, siempre y cuando el bien entregado tenga características idénticas a las que fueron pautadas en el contrato.

Opciones del Consumidor

Artículo 85.- El consumidor o usuario podrá optar por pedir la rescisión del contrato o la reducción del precio, sin perjuicio de exigir la indemnización por daños y perjuicios, cuando el bien o servicio objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que le hagan inservible o que disminuyan de tal modo su calidad, que el consumidor o usuario no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Interpretación de la Ley

Artículo 86. - Las cláusulas de los contratos serán interpretadas y apegadas a la legalidad y la

justicia del modo más favorable al consumidor y usuario.

Nulidad de las Cláusulas en los contratos de adhesión

Artículo 87.- Se consideran nulas de pleno derechos las cláusulas o estipulaciones establecidas en el contrato de adhesión:

1) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.

2) Impliquen la renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o usuarios, o de alguna manera limite su ejercicio.

3) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario.

4) Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.

5) Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.

6) Autoricen al proveedor a rescindir unilateralmente el contrato, salvo cuando se conceda esta facultad al consumidor para el caso de ventas por correo a domicilio o por muestrario.

7) Fijen el dólar de los Estados Unidos de América o cualquier otra moneda extranjera como medio de pago de obligaciones en el país, como mecanismo para eludir, burlar o menoscabar la aplicación de las leyes reguladoras del arrendamiento de inmuebles y demás leyes dictadas en resguardo del bien público o del interés social. En estos casos se efectuará la conversión de la moneda extranjera al valor en bolívares de conformidad con el valor de cambio vigente para la fecha de la suscripción del contrato.

8) Cualquier otra cláusula o estipulación que impongan cualquier condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, le causen indefinición o sean contrarias al orden público y a la buena fe.

9) Establezcan como domicilio principal para la resolución de la controversia y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o el consumidor o usuario tenga establecida su residencia.

Legislación Aplicable

Artículo 88.- Formarán parte del contrato, en lo que a las cláusulas nulas se refiere, las disposiciones generales de la presente Ley y en forma supletoria las disposiciones de los Códigos Civil y de Comercio, según le sean aplicables.

TÍTULO IV
DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO

Obligación de Informar

Artículo 89. - Cuando se efectúen compraventas de productos o prestaciones de servicios que incluyan el otorgamiento de créditos al consumidor o usuario, el proveedor de los bienes y servicios estará obligado a informar previamente a éste de:

1) El precio al contado del bien o servicio en cuestión.

2) El monto de intereses a cobrar.

3) La tasa de interés a cobrar, así como la tasa de interés de mora.

4) Toda comisión o gasto por cobranza a ser imputada a la operación de venta a crédito, incluyendo los gastos de administración y transporte si los hubiere.

5) La suma total a pagar por el referido bien o servicio. (durante el plazo máximo de la operación).

6) Los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento.

7) Entregar un ejemplar del contrato al usuario, para su revisión por lo menos con cinco (5) días de anticipación al otorgamiento.

Del Pago Anticipado y Abono al Capital

Artículo 90. - En toda venta o prestación de un servicio a crédito, el consumidor o usuario tendrá el derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado o a realizar abonos a capital para disminuir el monto total adeudado. En todo caso, los intereses a pagar se calcularán sobre el capital por amortizar.
No será objeto de cláusula penal, cobro de comisión ni producirá ninguna clase de comisión los pagos anticipados efectuados por el consumidor o usuario.
En caso de realizarse pagos anticipados, el consumidor o usuario tendrá la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas mensuales establecidas o la reducción del plazo del contrato.-

Fijación de Intereses

Artículo 91.- En las operaciones de ventas a créditos de cualquier tipo de bienes o servicios, y los financiamientos para esas operaciones no podrán obtenerse por concepto de intereses, comisiones, o recargos, ninguna cantidad que exceda los límites máximos fijados o permitidos por el Banco Central de Venezuela. A los intereses de financiamiento que generen dichas operaciones no se le podrán calcular intereses de mora debiendo en todo caso acumularse en forma independiente al capital adeudado. La violación de este Artículo se considerará delito de usura.

TITULO V
DE LA RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

Responsabilidad Civil y Administrativa

Artículo 92.- Los proveedores de bienes o servicios, cualquiera sea su naturaleza jurídica, incurrirán en responsabilidad civil, y administrativa tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aún cuando no tengan con los mismos una relación laboral.

Responsabilidad Solidaria

Artículo 93.- Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados en los bienes y servicios prestados, los productores, los fabricantes, ensambladores, importadores, comerciantes con marca propia, distribuidores y expendedores y aquellos que hayan participado en la cadena de distribución.
Serán responsables en la distribución de bienes, los fabricantes, ensambladores los productores e importadores, comerciantes con marca propia a menos que se compruebe un manejo inadecuado o negligente por parte de otro eslabón de la cadena de distribución y comercialización que afecte el bien o servicio en términos tales que ocasione daños al

consumidor o usuario en los términos establecidos por la presente Ley.
La responsabilidad concreta de un agente particular de la cadena de distribución o comercialización será determinada por investigaciones específicas realizadas o encargadas por el INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU), cuando sea el caso.

Indemnización por Daños y Perjuicios

Artículo 94. - Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien en un plazo razonable y, cuando ello no sea posible a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos:

1) Cuando los productos sujetos a normas de calidad de cumplimiento obligatorio, no cumplen las especificaciones correspondientes.

2).Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integran los productos, no correspondan a las especificaciones que ostentan.

3) Cuando la "ley de los metales" de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indica.

4) Cuando el producto se hubiera adquirido con determinada garantía y dentro del lapso de ella, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada siempre que se hubiera destinado a un uso o consumo normal de acuerdo a las circunstancias y a su naturaleza.

5) Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración estructura, calidad o condiciones sanitarias, según el caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.

6) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato debieran reunir determinadas especificaciones que no se cumplen.

Reposición del Producto

Artículo 95. - Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto o a la devolución de la suma pagada en exceso por el mismo, en los siguientes casos:

1)Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.

2) Cuando el instrumento empleado en la medición del contenido, cantidad, volumen u otra enunciación semejante, haya sido utilizado en perjuicio del consumidor o fuera de los límites de tolerancia permitidos en este tipo de mediciones.

Reparación y Garantía

Artículo 96.- El consumidor o usuario de un bien o servicio de naturaleza duradera tendrá derecho como mínimo a la reparación completamente gratuita de los vicios o defectos y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados, o en los supuestos en que la reparación efectuada no fuere satisfactoria y el objeto de la garantía no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso al cual estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del bien o servicio por otro similar, o a la devolución del precio pagado.

Responsabilidad del Anunciante

Artículo 97.- Las acciones emanadas de los artículos 73, 74, 75, 76, podrán interponerse

contra el Anunciante de la cadena de comercialización.

Consecuencias de la Mora por parte del Proveedor

Artículo 98.- La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o prestador de servicios permitirá al consumidor pedir la rescisión del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponderle.

Garantía por Escrito

Artículo 99.- Los fabricantes e importadores de bienes de naturalezas duraderas y prestadoras de servicios deberán ofrecer al consumidor y al usuario garantías suficientes por escrito contra los desperfectos y mal funcionamiento, vicios ocultos o cualquier otro riesgo de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio. Los proveedores o expendedores serán solidariamente responsables de dar cumplimiento a tales garantías.
Dichas garantías deberán ser emitidas y tomarán la forma de certificados, los cuales incluirán, por lo menos, los siguientes datos:

1) El producto o servicio garantizado.

2).La identidad del garante y de la persona beneficiaria de la garantía.

3) Las obligaciones del garante en relación con lo previsto en el encabezamiento de este artículo.

4) Los derechos del beneficiario, con indicación de las personas que puedan cumplir por el garante.

5) La fecha de expedición y la duración de la garantía, sus condiciones, el tiempo dentro del cual recibido el reclamo, debe el garante reparar o sustituir el producto o servicio garantizado o rembolsar el precio al consumidor o usuario.
El proveedor y el fabricante están obligados a hacer efectiva la garantía ante el consumidor en el plazo establecido.
Los consumidores y usuarios tendrán derecho cuando adquieran bienes y servicios de naturaleza duradera a un servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un lapso determinado.
La regulación completa de las garantías será objeto del Reglamento de esta Ley y la inexistencia del certificado de garantía será suplido por la factura o comprobante que demuestre la adquisición del bien o pago del servicio.

Norma de Certificación de Calidad

Artículo 100.- Los bienes y servicios sobre los cuales existe una norma obligatoria aprobado por el organismo competente de normalización y certificación de calidad, tendrán que garantizar el cumplimiento de la norma correspondiente durante la existencia del bien posteriores a la venta del mismo.

Reparación Gratuita

Artículo 101.- Cuando un bien sea objeto de reparación, presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, dentro del lapso de la garantía otorgada por el servicio prestado, el consumidor tendrá derecho a que se le repare el bien, en el plazo más breve posible y sin costo adicional sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar. El plazo de garantía quedara prorrogado por un lapso de tiempo igual al que duro la reparación.

Indemnización

Artículo 102.- Cuando el bien u objeto de un servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar, sufriese tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne total o parcialmente inapropiado para el uso normal a que está destinado, el prestador del servicio deberá indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

Reparación con Repuestos Nuevos

Artículo 103.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bienes, se entenderá implícita la obligación, a cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, sin perjuicio de la libertad de las partes para convenir expresamente lo contrario.
El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue el prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

Reparación con Piezas Reconstruidas

Artículo 104.- Cuando en la reparación de un bien se hayan utilizado piezas reconstruidas, previa autorización del consumidor o usuario, éstas deberán ser garantizadas por un lapso no menor de noventa (90) días, a partir de la recepción del bien por parte del consumidor o usuario. En caso de que éstos suministren los repuestos para la reparación, quien la efectúe garantizará solamente la mano de obra y el servicio prestado.

TÍTULO VI
DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CAPÍTULO I
DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA

Órganos de Aplicación Administrativa de la Ley

Artículo 105.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor (INDECU) forma, conjuntamente con los organismos estadales, municipales y parroquiales de protección al consumidor y con las asociaciones y federaciones de consumidores, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual será el órgano rector en la aplicación administrativa de la presente Ley, impartiendo las orientaciones generales de las actividades a desarrollar y organizando, colaborando y supervisando en toda la República las actuaciones de los organismos municipales y parroquiales en defensa de los consumidores y usuarios. Los productores y comerciantes que así lo manifiesten podrán afiliarse al Sistema Nacional de Protección al Consumidor. No obstante, no podrán contribuir con el financiamiento de ningún ente de protección al consumidor, cuando tal contribución pudiera coartar, inhibir o desviar la finalidad del ente en defensa y protección del consumidor y usuario, conforme a lo estipulado en esta Ley, ni participar en la toma de aquellas decisiones que se decidan por voto.

Competencia Municipal

Artículo 106.- En los municipios en los cuales no funcionen oficinas del INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU), el Alcalde o el funcionario en quien éste delegue esa atribución conocerá de la aplicación de esta Ley, su reglamento y demás disposiciones dictadas en su ejecución. En el ejercicio de estas funciones se considerarán órganos auxiliares del INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU) y sus actuaciones en esta materia quedan reguladas por la presente Ley.

De los Convenios

Artículo 107.- El Instituto podrá celebrar convenios de asistencia y colaboración con las Alcaldías y Gobernaciones a fin de lograr una mejor coordinación en la ejecución de las actividades reguladas por la presente Ley y su reglamento.

CAPÍTULO II
DEL INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO INDECU

Artículo 108.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) es un instituto autónomo con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía funcional adscrito al Ministerio con competencia sobre protección al consumidor. El Instituto será el Organismo competente para la aplicación administrativa de la presente Ley y su Reglamento y las Disposiciones que el Ejecutivo Nacional dicte en el ejercicio de las funciones que le están atribuidas. El Instituto contará con las Salas de Sustanciación y de Conciliación y Arbitraje y demás órganos para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Organización Territorial

Artículo 109.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor -INDECU- tendrá su sede en Caracas y podrá establecer oficinas en otras ciudades del país.

Atribuciones del INDECU

Artículo 110. - Son atribuciones del INDECU:

1) Administrar la aplicación de la presente Ley y su reglamento.

2) Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio, por denuncia o por solicitud, para determinar la comisión de hechos violatorios de esta Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución y aplicar las sanciones administrativas que correspondan.

3) Educar e informar al proveedor, al consumidor y al usuario sobre sus deberes y derechos.

4) Orientar, educar a los consumidores y usuarios y defenderlos frente a las transgresiones a las disposiciones consagradas en esta Ley.

5) El INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU) como organismo rector coordinará con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras o la Superintendencia de Seguros, según el caso, las acciones tendentes a hacer efectiva la defensa de los derechos de los ahorristas, asegurados y usuarios de servicios prestados por la Banca, las Entidades de Ahorro y Préstamo, las Cajas de Ahorro y Préstamo, las Empresas Operadoras de Tarjetas de Crédito, los Fondos de Activos Líquidos y otros entes financieros.

6) Conocer y procesar las denuncias formuladas por los compradores de viviendas u otros inmuebles, incluso aquellos establecidos en forma de multipropiedad o tiempo compartido.

7) Requerir de cualquier persona natural o jurídica, pública o privada la información o documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

8) Efectuar sondeos, encuestas e investigaciones sobre las necesidades e intereses del consumidor y del usuario.

9) Promover y realizar cursos seminarios, conferencias, publicaciones y otras acciones dirigidas a la educación y asesoramiento de los consumidores y usuarios.

10) Estimular la publicación de revistas, boletines y cualquier tipo de textos de interés para los consumidores y usuarios.

11) Velar por que los organismos públicos respeten los derechos e intereses de los consumidores y usuarios y coadyuven en su defensa.

12) Denunciar ante los organismos competentes los hechos perjudiciales al consumidor y al usuario que estén tipificados como delitos en el Código Penal o en otras leyes y hacer el seguimiento de los procedimientos iniciados.

13) Velar por que se le presenten, en caso de reclamo, las pruebas demostrativas correspondientes, a los usuarios de los servicios de agua, gas, teléfono, áreas conexas, energía eléctrica, servicios bancarios, financieros, de servicios y otros similares. A requerimiento del usuario podrán practicarse conjuntamente con funcionarios técnicos debidamente calificados, inspecciones destinadas a certificar el buen funcionamiento de los instrumentos técnicos destinados a la medición del consumo o a la prestación del servicio. El usuario podrá solicitar experticias técnicas en aquellos instrumentos que no estén a la vista.

14) Sustanciar y decidir los procedimientos para determinar la comisión de hechos violatorios de esta Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución. Estos procedimientos podrán iniciarse de oficio o por denuncia de la parte afectada en sus derechos.

15) Promover y difundir el desarrollo de sistemas de información que registren data de requerimientos y necesidades de los consumidores, denuncias formuladas, encuestas y sondeos, publicaciones, campañas educativas y demás operaciones que faciliten la defensa y educación del consumidor, y que resulten de interés de los proveedores y consumidores.

16) Promover y estimular la generación de bienes y servicios nacionales con niveles de calidad acordes a los estándares internacionales.

17) Suscribir acuerdos de cooperación con organismos internacionales para promover la seguridad y la protección del consumidor en las transacciones comerciales basadas en las redes de comunicación de libre acceso como la Internet.

18) Llevar a cabo estudios, en coordinación con el Ministerio de Adscripción, sobre canales de distribución y venta de distintos rubros, que permita dar a conocer al público consumidor información sobre costos relativos del proceso y que sirva de base para la promoción de políticas que incentiven la modernización del sector.

19) Establecer centros de información y atención al público consumidor y usuario en terminales de transporte aéreo, terrestres y marítimos, centros comerciales, sitios turísticos y demás lugares que por la afluencia de público y las actividades mercantiles que en ellos se generan, sean considerados por el Instituto como de atención prioritaria.

20) Efectuar reuniones cada seis (6) meses con las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, a fin de informar sobre los planes y proyectos .

21) Delegar en forma concurrente en las Alcaldías de los Municipios donde no existan Oficinas del Instituto, las atribuciones para la aplicación administrativa de la presente Ley y su Reglamento.

22) Las demás que le señalen ésta y otras leyes y los reglamentos correspondientes Las facultades del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) en materia de inspección y fiscalización, podrán ser ejercidas de oficio. Éstas podrán ser practicadas en los centros de producción, establecimientos dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y almacenes privados de acopio de bienes, para averiguar y determinar, si fuere el caso, la comisión de hechos violatorios de esta Ley o de su reglamento. El Instituto para la Defensa y

Educación del Consumidor y Usuario (INDECU), podrá solicitar auxilio de la fuerza pública quien estará obligada a prestarlo.

Del Consejo Directivo

Artículo 111. - El Instituto para la Defensa y la Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) tendrá un Consejo Directivo integrado por un Presidente y cuatro (4) Directores, designados por el Presidente de la Republica.

Los miembros del Consejo Directivo durarán dos (2) años en sus funciones y podrán ser designados a nuevos períodos. El Presidente y los Directivos del Consejo Directivo podrán ser removidos de sus cargos en los siguientes supuestos:

1) En caso de condena penal que implique privación de libertad, o auto de responsabilidad administrativa dictado por la Contraloría General de la Republica

2) Por incurrir en el supuesto de incompatibilidad con otro cargo, profesión o actividad que menoscabe el estricto cumplimiento de los deberes, a menos que se trate de cargos académicos, asistenciales, docentes, siempre y cuando estos cargos no menoscaben el cumplimiento de las funciones. sobrevenida;

3) Por incumplimiento de los deberes de sus cargos, conforme al Estatuto de la Función Publica.

4) Cuando dicha remoción sea formalmente solicitada por más del cincuenta por ciento (50%) de los miembros de la totalidad de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y similares, inscritos en el Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU)

5) Cuando dicha remoción sea formalmente solicitada por más del cincuenta por ciento (50%) de los miembros de la totalidad de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y similares, inscritos en el Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU)

Sujetos no Aceptados

Artículo 112.- No podrán integrar el Consejo Directivo:

1) Los declarados en quiebra culpable o fraudulenta y los condenados por delitos contra la propiedad, la fe pública o el patrimonio público, así como por los delitos tipificados en la Ley Orgánica sobre Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y en la Ley Penal del Ambiente.

2) Los que tengan con el Presidente de la República o el Ministro de adscripción, parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o sean cónyuge de alguno de ellos; y

3) Los miembros de las direcciones de las organizaciones políticas y empresariales.

Requisitos de Elegibilidad

Artículo 113.- El Presidente del Instituto y los Directivos deberán ser venezolanos, mayores de edad, de reconocida probidad, experiencia y competencia. El Reglamento de esta Ley establecerá la organización del Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) y sus direcciones, así como la competencia y condiciones especiales que deben reunir los directores.

Atribuciones del Presidente del INDECU

Artículo 114.- El Presidente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del

Usuario (INDECU) será la máxima autoridad ejecutiva del mismo y como tal, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

1) Dirigir la administración interna del Instituto y nombrar y remover el personal del mismo.

2) Convocar y presidir las reuniones del Consejo Directivo.

3) Ejercer la representación legal del Instituto, pudiendo constituir apoderados.

4) Suscribir los actos administrativos, correspondencia y demás documentos del Instituto.

5) Suscribir contratos.

6) Delegar la aplicación administrativa de la presente Ley y sus reglamentos en los Coordinaciones Regionales del Instituto y en las Alcaldías de los municipios donde no existan oficinas del Instituto, en el territorio de los respectivos estados o municipios, según corresponda.

7) Delegar atribuciones y la firma de documentos en funcionarios de alto rango del Instituto, conforme a la providencia administrativa respectiva;

8) Ordenar investigaciones e inspecciones a las actividades y establecimientos de los proveedores de bienes y servicios.

9) Decidir las sanciones administrativas a imponer a los proveedores de bienes y servicios que hayan cometido ilícitos administrativos violentando la presente Ley.

10) Impartir órdenes e instrucciones a los funcionarios del Instituto, dentro de las competencias del mismo.

11) Someter a consideración del Viceministerio de Planificación y Desarrollo los sistemas de clasificación y remuneración de cargos adaptadas a las características particulares del Instituto.

12) Las demás que le señalen ésta y otras leyes.
Patrimonio del INDECU

Artículo 115.- El patrimonio del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) estará constituido por:

1) Los aportes asignados por el Ejecutivo Nacional en la Ley de Presupuesto.

2) Los aportes extraordinarios que le acuerde el Ejecutivo Nacional.

3) El producto de las multas impuestas por violación de las disposiciones de esta ley.

4) Las donaciones o legados aceptados por el Instituto.

5) Los demás ingresos que reciba por cualquier otro título.

TITULO VII
DE LOS ILÍCITOS
CAPITULO I
DISPOSICIONES COMUNES

Inhibición del Funcionario

Artículo 116. - Todo funcionario del Instituto, en caso de existir cualquier causal que pueda afectar la imparcialidad e independencia de su juicio, deberá inhibirse del conocimiento de aquellos asuntos cuya competencia le esté legalmente atribuida.

Legislación Aplicable

Artículo 117.- Para todo lo no previsto en la presente Ley se aplicará en forma supletoria las normas de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

CAPÍTULO II
DE LOS ILÍCITOS ADMINISTRATIVOS Y SUS SANCIONES

Multas por incumplimiento en operaciones comerciales

Artículo 118. - Los proveedores que incumplan las obligaciones establecidas en los artículos 33, 34, 37, 39, 47, 57 y 58 serán sancionados con multa, equivalente en bolívares de diez (10) a mil (1.000) Unidades Tributarias.

Libertad de Comercialización y Especificación de Uso

Artículo 119.- Los proveedores que no respeten las estipulaciones previstas en los artículos 21, 22 y 61 serán sancionados con multa equivalente en Bolívares de diez (10) a dos mil (2.000) Unidades Tributarias.
Multa por la Publicidad Falsa y Engañosa,

Comercio Fraudulento, Trato Discriminatorio

Artículo 120.- Los proveedores que incumplan las obligaciones previstas en el artículo 54, 63, o que violen el derecho consagrado en el artículo 6, numeral 10, serán sancionados con multa de diez (10) a dos mil quinientas (2.500) Unidades Tributarias o cierre del establecimiento comercial o la suspensión del servicio hasta por quince (15) días. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), ordenará además, que el infractor realice a su cargo la respectiva publicidad correctivo a costa del interesado cuando corresponda. Multa por incumplimiento en el deber de comunicar, retirar o sustituir, prohibición de importación, Derecho de Reclamo, Pago Anticipado y Abono al Capital, Reposición del Producto, Reparación y Garantía

Artículo 121. - Los proveedores que incumplan las obligaciones previstas en los artículos 8, 9, 11, 13, 89, 94 y 95 de la presente Ley, serán sancionados con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias o cierre del establecimiento comercial o la suspensión del servicio hasta por quince (15) días.

Multa a los Fabricantes e Importadores

Artículo 122.- Los fabricantes e importadores de bienes que incumplan las obligaciones previstas en los artículos 21, 92, 99, 100, 101 y 102 de la presente Ley, serán sancionados con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Multa a los Proveedores de Servicios Públicos

Artículo 123. Los proveedores de servicios públicos domiciliados que incumplan las obligaciones previstas en el artículo 27 de la presente Ley, serán sancionados con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Multa a las Asociaciones

Artículo 124. - Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que transgredan las prohibiciones establecidas en esta Ley, serán sancionadas con multa de diez (10) a quinientas (500) Unidades Tributarias, y la cancelación de su inscripción en el registro, mediante decisión motivada del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), la cual deberá anotarse en el Libro respectivo.

Nulidad de los Contratos de Adhesión

Artículo 125.- Serán nulos los contratos de adhesión que contravengan lo dispuesto en esta Ley, cuya nulidad será declarada por el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario mediante decisión motivada. En ningún caso la nulidad podrá ser alegada por el proveedor.

TÍTULO VIII
DE LOS DELITOS Y SANCIONES
CAPÍTULO I
DE LOS DELITOS

De la Usura Genérica

Artículo 126. - Quien por medio de un acuerdo o convenio, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla, obtenga para sí o para un tercero, directa o indirectamente, una prestación que implique una ventaja o beneficio notoriamente desproporcionado a la contraprestación que por su parte realiza, incurrirá en delito de usura y será sancionado con prisión de (1) a tres (3) años, y serán sancionados con multa de cien (100) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias. En la misma pena incurrirá quien en operaciones de crédito o financiamiento obtenga a título de intereses, comisiones o recargos de servicio una cantidad por encima de las tasas máximas respectivas fijadas o permitidas por el Banco Central de Venezuela.

De los Recargos Ilegales

Artículo 127.- El proveedor de bienes o el prestador de servicios que cobre a los consumidores o usuarios un recargo o comisión por el medio de pago utilizado por éste -tarjetas de crédito , débito, cheques, o cualquier otro instrumento de pago- para adquirir un bien o pagar un servicio, será sancionado con prisión de seis (6) meses a un (1) año ,y con multa de treinta (30) a dos mil (2.000) Unidades Tributarias.

De la Usura en las Operaciones De Financiamiento

Artículo 128.- Quien en operaciones de venta a crédito de bienes o servicios o de financiamiento para tales operaciones, obtenga a título de intereses, comisiones o recargos, cualquier cantidad por encima de los máximos que sean fijados o permitidos por el Banco Central de Venezuela, en atención a las condiciones existentes en el mercado financiero nacional, incurrirá en delito de usura, y será sancionado con pena de prisión de uno (2) a cinco (5) años y con multa de cien a (100) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias. Igualmente será sancionado con la misma pena quien viole lo establecido en el segundo párrafo del artículo 90

Del Acaparamiento

Artículo 129.- Quien restrinja la oferta, circulación, o distribución de bienes o servicios de primera necesidad o básicos, retenga dichos artículos o niegue la prestación de esos servicios, con o sin ocultamiento, para provocar escasez y aumento de los precios, será sancionado con prisión de uno (1) a tres (3) años y con multa de cien (100) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Los artículos y servicios aludidos en el párrafo anterior, serán los especificados por Decreto del Ejecutivo Nacional. Para establecer los hechos constitutivos del delito de acaparamiento, el juzgador podrá tener en cuenta como criterios definidores, entre otros, los relativos al tipo de negocio y volumen de ventas del presunto infractor, fecha de recepción, tipo de venta, tiempo de entrega y factor de oportunidad en la adquisición de dichos bienes, o si se trata de bienes sujetos a oferta o venta estacional."

De La Especulación

Artículo 130.- Quien enajene bienes o preste servicios declarados de primera necesidad, en forma directa o a través de Intermediarios, a precios superiores a los fijados por las autoridades competentes será sancionado con prisión de uno (1) a tres (3) años y con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Alteración Fraudulenta De Precios

Artículo 131.- Quien difunda noticias falsas, emplee violencia, amenaza, engaño o cualquier otra maquinación para alterar los precios de bienes, monedas, títulos o cualquier otro valor negociable, o para provocar o estimular la fuga de capitales, será sancionado con prisión de uno (1) a cuatro (4) años, con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias. La pena se aumentará en la mitad si los conductos previstas en este Artículo recaen sobre productos alimenticios, medicamentos, viviendas u otros bienes declarados de primera necesidad.

De la Importación de Bienes Nocivos para la Salud

Artículo 132.- Quien importe o comercialice bienes declarados nocivos para la salud y prohibido su consumo, será sancionado con prisión de tres (3) a cinco (5) años, y con multa de cincuenta (50) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias. Asimismo será sancionado el funcionario que autorice tal importación o comercialización. Quien venda o exhiba para su venta alimentos, bebidas o medicamentos no falsificados ni adulterados, pero si nocivos a la salud o cuya fecha de consumo haya expirado o caducado, será penado con prisión de uno (1) a tres (3) años, y con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Contrabando de Extracción

Artículo 133.- Quienes extraigan bienes declarados de primera necesidad producidos en el país, cuya comercialización se haya circunscrito al territorio nacional, serán sancionados con prisión de uno (1) a tres (3) años, con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Alteración de calidad, cantidad, peso o medida de bienes o servicios

Artículo 134.- El proveedor que modifique o altere la calidad, cantidad, peso o medida de los bienes y servicios, en perjuicio del consumidor o usuario, será sancionado con prisión de seis (6) meses a un (1) año, y con multa de diez (10) a dos mil (2.000) Unidades Tributarias.

Alteración Fraudulenta de Condiciones de Oferta y Demanda

Artículo 135.- Quien con la finalidad de alterar las condiciones de oferta y demanda en el mercado nacional, destruya o haga desaparecer materias primas, productos agropecuarios o industriales, o los instrumentos necesarios para su producción o distribución, será sancionado con prisión de uno (1) a cinco (5) años, y con multa de treinta (30) a tres mil (3.000) Unidades Tributarias.

Uso Ilícito de Información

Artículo 136.- El funcionario del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario , o quien actúe con facultad delegada, que utilice con fines de lucro, para sí o para otro, informaciones o datos de carácter reservado de los cuales tenga conocimiento en razón

de su cargo, será penado con prisión de dos (2) a seis (6) años y multa equivalente al doble del beneficio perseguido u obtenido.

De la Extorsión contra los Proveedores

Artículo 137.- El funcionario del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario , o quien actúe con facultad delegada, que abusando de sus funciones, constriña o induzca a alguien a que se dé o prometa para si mismo o para otro, una suma de dinero o cualquier otra ganancia o dádiva indebida, será penado con prisión de dos (2) a seis (6) años y multa equivalente al doble del beneficio pretendido u obtenido.

Acciones Civiles

Artículo 138.- El consumidor o usuario víctima o afectado por cualquier delito previsto en esta Ley podrá ejercer las acciones civiles correspondientes para exigir la reparación de los daños causados por el proveedor o prestador del servicio penalmente responsable.

TITULO IX
DE LOS PROCEDIMIENTOS
CAPITULO I
DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ESPECIAL

Competencia

Artículo 139.- Para la comprobación de las infracciones de esta Ley, o de las disposiciones dictadas en su ejecución, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) o el Alcalde a quien le competa, aplicará los procedimientos administrativos para imponer sanciones así como de los de conciliación y arbitraje solicitados por las partes afectadas en sus derechos, a fin de solucionar las controversias entre consumidores, usuarios y proveedores.

El INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU) podrá citar a las personas a las que hubiere lugar, para que en un lapso de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su citación, declaren en relación con la presunta infracción.

Del Procedimiento Administrativo Especial

Artículo 140.- En el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) funcionará una dependencia que se denominará Sala de Sustanciación, la cual instruirá y sustanciará los procedimientos de investigación para determinar la comisión de infracciones administrativas establecidas en esta Ley, en otras leyes que establezcan derechos para los consumidores y usuarios y en sus disposiciones reglamentarias, aplicando el procedimiento administrativo especial que establece esta Ley y aplicando solo en forma supletoria las normas de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Esta Sala estará bajo la dirección de un abogado, designado por el Consejo Directivo previa postulación del Presidente del Instituto, con el carácter de Jefe de la Sala.

Inicio del Procedimiento

Artículo 141.- El procedimiento se iniciará de oficio o por denuncia de la parte afectada en sus derechos o de las Asociación de Consumidores o Usuarios o por solicitud del Ministro Público, la Defensoría del Pueblo o las asociaciones de Consumidores y Usuarios podrán denunciar dichas violaciones.

Inspecciones

Artículo 142.- Para la comprobación de las infracciones de esta Ley o de las disposiciones dictadas en su ejecución, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario podrá ordenar que se practique las inspecciones necesarias en los centros de producción, en los establecimientos dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, y en los recintos aduanales y almacenes privados de acopio de bienes, debiéndose levantar un acta en la cual se hará constar específicamente todos los hechos relacionados con la presunta infracción, y la firmarán tanto el funcionario inspector como la persona a cargo de los aludidos establecimientos. Para tal fin, podrán requerir el auxilio de la fuerza pública para el mejor desempeño de sus funciones y una vez efectuadas, los funcionarios deberán presentar informe de las mismas.

El INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU) podrá citar a las personas a las que hubiere lugar, para que en un lapso de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su citación, declaren en relación con la presunta infracción.

Competencia de la Sala de Sustanciación

Artículo 142.- La Sala de Sustanciación instruirá toda causa iniciada de oficio y las remitidas por la Sala de Conciliación y Arbitraje por denuncia efectuada por los consumidores o usuarios contra proveedores de bienes y servicios; cuando no acepten someterse a procesos conciliatorios ní de arbitraje; se consideren agotadas las gestiones conciliatorias para lograr un arreglo amistoso de la controversia o así lo solicitare cualquiera de los interesados, si no se optó por el arbitraje."

Inicio del Procedimiento Administrativo Especial

Artículo 144.- La Sala de Sustanciación iniciará inmediatamente la instrucción del expediente administrativo en los casos en los cuales el Instituto haya actuado de oficio o la denuncia se refiera a presuntas infracciones de orden público. En todos los casos, el Jefe de la Sala ordenará mediante auto expreso el inicio del procedimiento de instrucción a fin de establecer la existencia de las presuntas infracciones denunciadas o detectadas de oficio y ordenará la notificación del presunto infractor. El expediente recogerá toda la tramitación a que dé lugar el asunto y podrá ser revisado por cualquiera de los interesados."

Impulso Procesal

Artículo 145.- El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, cumplirá todas las actuaciones necesarias para el mejor conocimiento del asunto que deba decidir, siendo de su responsabilidad impulsar el procedimiento en todos sus trámites.

De las Pruebas

Artículo 146.-Los hechos que se consideran relevantes para la decisión del procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba establecidos en las leyes y en los Códigos de Procedimiento Civil, Orgánico Procesal Penal y se les apreciará de conformidad con la Ley, sí se trata de pruebas tasadas, o la sana crítica, en los demás supuestos.

De los Actos y Lapsos Procesales

Artículo 147.- La Sala de Sustanciación notificará al presunto infractor para imponerlo de los hechos por los cuales se inicia el procedimiento y para que presente sus pruebas y argumentos en un lapso no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su notificación. Concluido dicho término se abrirá de pleno derecho un lapso de cinco (5) días hábiles para que la Sala examine las pruebas presentadas, los distintos alegatos y el contenido del respectivo expediente. El Jefe de la Sala dictará un auto mediante el cual precisará que presuntos hechos se consideran controvertidos y fijará, dentro de un término máximo de cinco (5) días hábiles, una Audiencia Pública y Oral para que el presunto infractor,

el denunciante y demás interesados, expongan sus respectivos argumentos y consignen escritos y nuevas pruebas, si las hubiere. Al quinto (5°) día hábil siguiente de efectuarse la Audiencia Pública se iniciará, mediante auto expreso, la revisión de la causa, la cual no podrá exceder de seis (6) días hábiles, para apreciar, estudiar y analizar las pruebas y alegatos. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al término de la revisión de la causa se remitirá el caso al Presidente del Instituto con un Informe del Jefe de la Sala para la decisión respectiva, la cual deberá dictarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, de conformidad con las pruebas contenidas en el expediente."

Prórroga del Lapso para Decidir

Artículo 148.- El Presidente del INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO (INDECU) podrá dictar un auto para prorrogar por diez (10) días hábiles el lapso para dictar la decisión correspondiente y solicitar la opinión, no vinculante, de la Consultoría Jurídica del Instituto, cuando la complejidad o importancia del caso lo amerite.

De los Legitimados Activos

Artículo 149.- Sin menoscabo de la obligación del Instituto de recabar las pruebas que considere pertinentes, los presuntos infractores, los denunciantes, los afectados, las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio Público podrán promover y presentar pruebas y exponer alegatos en cualquier etapa del procedimiento administrativo. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario cumplirá todas las actuaciones necesarias para el mejor conocimiento del asunto que deba decidir e impulsará el proceso en todos sus trámites.

De la Inasistencia del Infractor

Artículo 150.- La no comparencia del presunto infractor o la omisión de presentar pruebas o alegatos en su favor en el desarrollo del procedimiento administrativo se considerará como aceptación de los hechos señalados en el Acta de Inspección".

De los Recursos Administrativos

Artículo 151.- Contra las decisiones del Presidente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario el sancionado podrá interponer Recurso de Reconsideración, dentro de los díez (10) días hábiles siguientes a su notificación, y decidido éste el sancionado podrá interponer el Recurso Jerárquico dentro de los díez (10) días hábiles siguientes a su notificación, el cual será decidido por el Consejo Directivo del Instituto; ésta decisión agotará la vía administrativa. La parte denunciante también podrá ejercer los precitados Recursos Administrativos, en iguales condiciones y términos, cuando se desestimen sus denuncias."

Notificación de la Sanción

Artículo 152.- Dictada la sanción por el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario , este notificará a los interesados por cualquiera de estos mecanismos: Personalmente; o mediante correo certificado con acuse de recibo; o por carteles en un diario de circulación en la localidad.
En los casos de imposición de multas se acompañará a la notificación la correspondiente planilla de liquidación para que el sancionado proceda a pagar el monto de la multa en una institución bancaria designada por el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes después de efectuada la respectiva notificación, salvo que el sancionado haya interpuesto recursos administrativos o judiciales que estén pendientes de decisión.
Transcurrido dicho lapso, sin que la multa impuesta mediante decisión firme fuere cancelada, la planilla de liquidación adquirirá fuerza ejecutiva y el Instituto se encargará de su recaudación efectiva por via extra judicial o judicial según el caso.

Información Fiscal

Artículo 153.- El Instituto informará mensualmente al Ministerio de Finanzas, a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Adscripción de las multas impuestas, especificando aquellas pagadas voluntariamente por los multados y las que se encuentren en proceso de cobro por vía extrajudicial o judicial según el caso.

Recursos Administrativos contra Órganos Auxiliares

Artículo 154.- Contra las decisiones del Alcalde en aplicación de la presente Ley se podrá interponer el recurso de reconsideración por ante el mismo funcionario y el recurso jerárquico ante el órgano regional correspondiente del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, y serán tramitados de conformidad con la presente Ley. Este último recurso agotará la vía administrativa quedando facultado el interesado para acudir a la vía judicial.

CAPITULO II
DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y DE ARBITRAJE

De la Sala de Conciliación y de Arbitraje

Artículo 155.- En el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), funcionará la Sala de Conciliación y Arbitraje, la cual tendrá a su cargo intentar la solución de las controversias que se puedan suscitar entre consumidores, usuarios y proveedores mediante los mecanismos de mediación, conciliación y arbitraje, en la forma prevista en esta Ley.
Los miembros de la Salas de Sustanciación y de Conciliación y Arbitraje deberán reunir los mismos requisitos exigidos para ser miembros del Consejo Directivo del Instituto y estarán sometidos a las mismas incompatibilidades que éstos.

De las Soluciones Amigables

Artículo 156.- Una vez recibida en la Sala de Conciliación y Arbitraje el Acta de Inspección levantada por los funcionarios Inspectores o el Informe elaborado por éstos, siempre que se trate de casos en los cuales estén identificados los consumidores o usuarios afectados por la presunta infracción y no se trate de materias de orden público, el Jefe de la Sala ordenará la citación de los consumidores o usuarios y del presunto infractor para que comparezcan ante la Sala, en la oportunidad que se fije, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, a los fines de procurar la aceptación voluntaria de las partes a someterse a un proceso conciliatorio o de arbitraje."

De la Conciliación

Artículo 157.- El Jefe de la Sala, o el funcionario que éste designe, mediará y procurará la conciliación de las controversias que las partes soliciten en la forma prevista en esta Ley. De lograrse la conciliación se levantará un Acta de Conciliación, la cual deberá ser suscrita por las partes y por el Jefe de la Sala o en su caso, por el funcionario que éste haya designado, y será registrada en la Sala de Conciliación y Arbitraje en el libro correspondiente, poniendo fin a la controversia. En caso de no lograrse la conciliación; no se cumpla voluntariamente lo acordado; o no se haya aceptado el arbitraje del Instituto, la parte que se sienta afectada podrá ejercer las acciones judiciales que estime pertinentes y el expediente administrativo será remitido a la Sala de Sustanciación a los fines de determinar la posible existencia de infracciones a esta Ley y sus reglamentos e imponer las sanciones administrativas a que hubiere lugar."

Del Arbitraje

Artículo 158.- Las controversias sometidas a arbitraje serán resueltas por el Jefe de la Sala, actuando como árbitro arbitrador en única instancia. Para dictar el laudo arbitral podrá solicitar a las partes la presentación de un Informe con todos los fundamentos, argumentos y pruebas que considere necesarios. Revisado el expediente, dictará el laudo arbitral dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha fijada para el acto de presentación de los Informes".

Del Laudo Arbitral

Artículo 159.- El laudo arbitral se dictará con arreglo a la equidad y la justicia y será inscrito en el Libro de Arbitrajes que a tal efecto deberá llevar la Sala de Conciliación y de Arbitraje. En caso de incumplimiento por cualquiera de las partes, podrá el interesado y el mismo Instituto solicitar su ejecución judicial de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Civil en materia de ejecución de sentencias.

Materias de Orden Público

Artículo 160.- El arbitraje y la conciliación no procederán cuando las presuntas infracciones pongan en peligro la vida o la salud de las personas o se trate de materias en las cuales estén prohibidas las transacciones por razones de orden público. En tales casos deberá remitir el expediente a la Sala de Sustanciación o al Ministerio Público, según el caso.

Reparación de Daños

Artículo 161.- En todos aquellos casos de infracciones administrativas, que ocasionen un daño de carácter patrimonial exclusivamente a una o más personas determinadas, y éstas acudan en cualquier momento al procedimiento de conciliación o al de arbitraje y a través de ellos se resuelva la controversia y se logre la reparación del daño causado, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario mediante Acta suscrita por las partes, contentiva del acuerdo logrado, dará por terminado el procedimiento administrativo contra el presunto infractor y ordenará el archivo del expediente.

Imposibilidad De Conciliación

Artículo 162.- EL Jefe de la Sala de Conciliación y Arbitraje podrá dar por terminado el proceso de mediación y conciliación cuando exista manifestación expresa de voluntad de cualquiera de las partes de no estar interesada en lograr un acuerdo o cuando las gestiones de mediación y conciliación se hayan efectuado repetidas veces de manera infructuosa y no se haya logrado ningún avance para solucionar la controversia.

CAPÍTULO III
DISPOSICIONES COMUNES

Principios para la Imposición de Sanciones

Artículo 163.-Para la imposición de las sanciones se tomarán en cuenta los principios de equidad, proporcionalidad y racionalidad apreciándose especialmente:

1) La gravedad de la infracción.

2) La dimensión del daño.

3) El monto de la patente de industria y comercio del ejercicio en curso.

4) El monto indicado en la última declaración de impuesto sobre la renta por concepto de ingresos bruto.

5) La reincidencia, y

6) El carácter nocivo y de peligrosidad del bien para la salud.

De las Sanciones

Artículo 164. - El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario para la aplicación de las sanciones previstas en la presente ley, tomando en consideración la gravedad de la infracción podrá optar entre:

1) La imposición de la multa correspondiente, o

2) El cierre provisional del establecimiento o la suspensión temporal del servicio hasta por un máximo de treinta (30) días.

Del Procedimiento Penal.

Artículo 165. - El conocimiento de los delitos previstos en esta Ley corresponde la jurisdicción penal ordinaria, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Procesal Penal.

El INDECU como Órgano Auxiliar

Artículo 166.- El conocimiento de los delitos previstos en esta Ley y aquellos otros delitos que afecten a los consumidores o usuarios corresponde a la jurisdicción penal ordinaria y se aplicará lo dispuesto en el Código Orgánico Procesal Penal y el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario actuará como órgano auxiliar y de apoyo en las investigaciones penales del Ministerio Público y de los tribunales penales competentes.

De las Medidas Cautelares

Artículo 167.- Cuando el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario actúe como órgano auxiliar del Ministerio Público y adopte cualquier medida provisional o cautelar, como practicar el cierre provisional de un establecimiento comercial para impedir la pérdida, sustracción, modificación o alteración de elementos probatorios del presunto hecho delictivo y deberá informar con la urgencia del caso al Ministerio Público.
El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, en aras de proteger a los consumidores de la especulación y la venta condicionada de productos, de la escasez artificial y premeditada, solicitara al Juez Agrario competente, que dicte medidas cautelares en establecimientos de industrias dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y almacenes de acopio de bienes, para poner a la venta las mercancías o los productos de consumo masivo, y depositar el producto de la venta a la orden del tribunal agrario correspondiente.

Para la ejecución de las medidas cautelares antes señaladas el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario podrá requerir el auxilio de la fuerza pública, que estará obligada a prestarlo

TITULO X
DISPOSICIONES FINALES

Procedimiento Judicial Aplicable

Artículo 168.- Las reclamaciones por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley, si como de las garantías convencionales de buen funcionamiento, se tramitarán por el Procedimiento Oral establecido en el Código de Procedimiento Civil, en sus artículos 859 al 880, sin importar la cuantía y siempre que no exista otro procedimiento judicial expreso

para resolver el conflicto en cuestión.

Exención Fiscal

Artículo 169.-Quedan exentos de todos los impuestos de papel sellado, estampillas y derechos regístrales, todos los actos jurídicos, solicitudes y actuaciones de cualquier especie que se realicen con ocasión de la aplicación de la presente Ley.

Norma Derogatoria

Artículo 170. -Se deroga la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de 1995, y cualquier otra disposición que contrarié o cólida con la presente Ley.

Entrada en Vigencia

Artículo 171.- La presente Ley entrará en vigencia de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República.

Reglamentación de la Ley

Artículo 172.- El Ejecutivo Nacional reglamentará está Ley en un lapso de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de su entrada en vigencia.

Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, en Caracas, el primer día del mes de abril de dos mil cuatro. Año 193° de la Independencia y 145° de la Federación.